



# 國際領袖高峰會2014香港國際創新博覽會 2014國際傑出顧客關係服務獎頒獎典禮



# 服務質素與科技同步向前 中信國際電訊CPC精密致勝

在數碼年代，優秀的ICT服務是維持企業運作不可或缺的一環。中信國際電訊（信息技術）有限公司（下稱中信國際電訊CPC）一直為客戶提供卓越的ICT服務方案，協助他們發展業務，贏得全球各地不少企業用戶的口碑之餘，更連續七年在「國際傑出顧客關係服務獎」中勇奪獎項，服務水準廣受各界推崇。

**中 徐美雲**指出，除了提供產品方案，客戶更重視供應商提供全面快速的支援服務，幫助他們處理日常運作中遇到的網絡或信息技術方面的問題。「要取得客戶的信任及了解他們業務所需，緊密的客戶關係是重要課題。我們認為，優良服務的關鍵不但在於提供穩定的產品方案外，亦要用用心、關心、盡心待客。『用心』聆聽客戶問題，快速為客戶解決疑難，讓他們感受到被重視。信息科技發展一日千里，市場上的產品不斷推陳出新，客戶要求也愈來愈高，我們更不能怠慢，需要不斷提升服務質素。」

## 主動服務 自發跟進

每家企業都有一套特定的客戶管理系統，其運作和服務標準都不盡相同。客戶服務副經理黃少軒表示，他們會按每個客戶的需要，定期跟對方檢討方案使用狀況，而公司亦建了一套客戶管理系統，記錄每個客戶網路系統的特點和以往的使用狀況，一旦客戶發生問題，可盡快助他們查找問題的根源，並迅速解決疑難。

徐美雲指出，除了提供產品方案，客戶更重視供應商提供全面快速的支援服務，幫助他們處理日常運作中遇到的網絡或信息技術方面的問題。

現時，中信國際電訊CPC的客戶遍布東南亞地區，公司亦不斷努力開拓新的海外客源，為了使不同地區的客戶服務都能盡善，中信國際電訊CPC會安排駐地職員服務客戶，以便保持緊密聯繫並提供即時支援，更會量身安排專員跟進。

## 經驗管理 交流分享

提升服務質素，須從加強團隊的工作能力開始。為了讓員工加深認識新產品和技術，中信國際電訊CPC經常舉辦培訓及鼓勵員工考核專

「優良服務的關鍵在於提供穩定的方案服務外，亦要用心、關心、盡心待客，讓他們感受到被重視。」

業認證，協助員工增進知識，藉此提升處理客戶查詢及解難的效率。黃少軒提到：「作為團隊主管，我會為下屬安排合適的培訓，公司也會資助同事報讀課程。平日我們重視與同事分享和交流經驗，也會從中檢討需要改善之處。」徐美雲補充，公司特設團隊處理一些難度較高的個案，每月都會向同事分享當中的應對經驗，讓同事日後遇到類似情況時參考。

此外，公司設立了常見問題處理系統，收集員工昔日的服務經驗和心得，讓同事遇到疑難時可以查閱過往處理方式，快速找到合適的處理方法。

## 盡心待客 回報榮譽

現時企業應用IT趨複雜，因而有機會衍生不同的IT問題。「記得曾有客戶因網站的網絡問題向我們投訴，但我們測試後發現問題源自於另一軟件服務供應商。我們不但主動助客連絡該供應商研究問題，並向客戶解釋情況，建議解決方法。」

黃少軒強調，客戶看見我們盡力幫忙，初時的不快也會一掃而空，所以即使問題不在己方，也要積極協助客戶解決疑難。

中信國際電訊CPC連年參與「國際傑出顧客關係服務獎」，今年已是第七年參與這項盛事，並奪得多個獎項。黃少軒今年參與角逐「傑出顧客服務經理」並脫穎而出。他表示，參賽前要準備一些個案，並進行年度的客戶服務檢討，以便回顧表現。

徐美雲認為，公司今年能再奪殊榮，全憑建立完善的作業系統，靈活的

黃少軒表示，他們會按每個客戶的需要，定期跟對方檢討方案使用狀況。



徐美雲（左）和黃少軒表示，是次獲獎感到很榮幸，證明了團隊的服務水準獲得高度評價。

處事模式和良好的服務文化，不斷提升專業水準。「透過參與角逐行業的獎項，有助我們不斷提升表現。我們從中可與其他企業交流經驗，互相觀摩學習，確實得益不淺。未來我們亦會繼續積極參加，吸收寶貴經驗。」

## 四大服務團隊 重視客戶體驗

中信國際電訊CPC的客戶服務部門分為四大團隊，分別專責採購規劃、項目管理、技術支援和服務管理四大範疇的工作。為了加強每位員工提升服務水平的意識，公司每年都會制定服務目標及口頭，向員工傳達信息。今年的服務口號是：Quality is the name of the game，特別強調創造理想的客戶體驗，提醒團隊必須站在客戶的立場提供優質的服務。



# 中信國際電訊CPC

2009

2013

2008

2012

2010

2011

2007

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

2026

2027

2028

2029

2030

2031

2032

2033

2034

2035

2036

2037

2038

2039

2040

2041

2042

2043

2044

2045

2046

2047

2048

2049

2050

2051

2052

2053

2054

2055

2056

2057

2058

2059

2060

2061

2062

2063

2064

2065

2066

2067

2068

2069

2070

2071

2072

2073

2074

2075

2076

2077

2078

2079

2080

2081

2082

2083

2084

2085

2086

2087

2088

2089

2090

2091

2092

2093

2094

2095

2096

2097

2098

2099

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

2026

2027

2028

2029

2030

2031

2032

2033

2034

2035

2036

2037

2038

2039

2040

2041

2042

2043

2044

2045

2046

2047

2048

2049

2050

2051

2052

2053

2054

2055

2056

2057

2058

2059

2060

2061

2062

2063

2064

2065

2066

2067

2068

2069

2070

2071

2072

2073

2074

2075

2076

2077

2078

2079

2080

2081

2082

2083

2084

2085

2086

2087

2088

2089

2090

2091

2092

2093

2094

2095

2096

2097

2098

2099

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

2026

2027

2028

2029

2030

2031

2032

2033

2034

20